

0-797315

На правах рукописи

ГОНЧАРУК АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ

**ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ
СЕКМЕНТА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Специальность: 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Владикавказ – 2012

Работа выполнена в ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Голик Елена Николаевна.

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой «Финансы и кредит»
ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный университет»
Акинин Петр Викторович;

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000795838

кандидат экономических наук, заместитель
директора Северо-Осетинского региональ-
ного филиала ОАО «Россельхозбанк»
Ананиади Николай Константинович.

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Ростовский государствен-
ный строительный университет».

Защита состоится «26» мая 2012 г. в 13:00 часов на заседании объединенного диссертационного совета ДМ 212.248.04 по экономическим наукам при ФГБОУ ВПО «Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова» по адресу: 362025, г. Владикавказ, ул. Ватутина, 46. Зал ученого совета.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Северо-Осетинского государственного университета им. К.Л. Хетагурова. Электронная версия автореферата размещена в сети Интернет на сайте университета: www.nosu.ru и на сайте Министерства образования и науки Российской Федерации.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу: 362025, г. Владикавказ, ул. Ватутина, 46. Диссертационный совет ДМ 212.248.04. Ученому секретарю.

Автореферат разослан «25» апреля 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент

М.А. Биганова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В современных условиях кредитные организации разрабатывают и предлагают на рынке все большее количество продуктов и услуг населению. В России в течение двух десятилетий произошли существенные изменения в сфере банковских услуг, в том числе резко возрос объем розничных банковских услуг, степень развитости которых в ведущих странах является свидетельством цивилизованности рынка. Оказание розничных банковских услуг населению становится весьма перспективной сферой деятельности банков, а отечественный рынок банковского ритейла постепенно становится высококонкурентной бизнес-средой, причем в ближайшие годы эта тенденция будет усиливаться.

Банковская деятельность и банковские услуги давно являются объектом тщательного изучения, но, как правило, по умолчанию речь идет о тех банковских услугах, которые предоставляются юридическим лицам и, что называется, оптом. Термин «розничные банковские услуги», которые оказываются населению на личные и семейные нужды, вошел в деловой оборот относительно недавно, пока еще не имеет однозначного толкования и поэтому нуждается в уточнении содержания.

В связи со значимыми трансформационными преобразованиями, происходящими в современной экономике, в целом изменяются экономические связи в процессе оказания услуг, присущих потребительскому сектору. Совокупность многочисленных преобразований, происходящих в сегменте розничных банковских услуг, актуализируют теоретическую и практическую значимость познавательного процесса в данном направлении.

Степень разработанности проблемы. Методологической основой диссертационного исследования послужили работы известных экономистов: У. Пети, А. Смита, Д. Риккардо, Дж. Миля, К. Маркса, Д. Кейнса, Е. Бем-Баверка, А. Маршалла, М. Веблена, в которых концептуально и комплексно выявляются теоретические принципы такого экономического блага, как услуга и ее специфика. Вопросы, раскрывающие сущность рынка банковских услуг, потребительского поведения, сберегательных предпочтений, благосостояния населения, рассматривались в работах М. Аликаевой, М. Бигановой, Т. Бурненко, С. Галазовой, Н. Даниленко, В. Вазагова, Г. Куцури, А. Поповой, Т. Туренко, Н. Акиндинова, С. Кугаева, Б. Сабанти, Е. Стародубцева, Д. Стребкова, В. Перехожева, Т. Тиникашвили, Х. Шеожева.

Актуальным практическим вопросам функционирования и развития различных инструментов рынка розничных банковских услуг посвящены работы П. Акинина, Б. Бермана, А. Вишневого, С. Куссерга, Н. Кристиана, Н. Калистратова, Н. Кузнецова, Ю. Масленченкова, А. Пухова, А. Поваляева, Д. Эванса, И. Спицина, Г. Сухунина, А. Татуева, Н. Токаева, Э. Уткина, С. Гурьянова, Р. Алехина, Ю. МаксUTOва, Дж. Синки.

Вопросы структуры услуг и повышения качества предоставляемого сервиса банков в сфере розничного обслуживания исследованы С. Мхитаряном, Д. Шоулом, Э. Уткиным, Э. Пейном, А. Тютюнником, Ф. Котлером.

При всей ценности проведенных исследований и научных познаний качественных изменений, происходящих в экономике под воздействием трансформационных преобразований традиционной экономики в инновационную экономику и экономику знаний, изменяются глубинные, внутренние связи в сфере банковских услуг под воздействием изменений отношений собственности и возрастающей роли такого ее свойства и качества, как интеллектуализация и информационность. Под их воздействием происходят принципиальные преобразования в банковском секторе экономики. Поэтому изучение розничных банковских услуг с этих позиций представляет научный интерес, а данная проблема относится к разряду особо актуальных.

Цель исследования состоит в выявлении направлений и обосновании основных приоритетов развития розничного сегмента рынка банковских услуг на примере Ростовской области.

Реализация данной цели потребовала последовательного решения следующих задач:

- уточнить сущностное содержание феномена розничных банковских услуг как самостоятельного вида банковского бизнеса;
- систематизировать факторы развития розничных банковских услуг для населения;
- выявить организационно-экономические предпосылки увеличения спроса и предложения розничных банковских услуг;
- определить основные черты деятельности банков как игроков рынка розничных банковских услуг;
- составить характеристику ростовского регионального сегмента рынка розничных банковских услуг;
- обосновать основные приоритеты институционального совершенствования деятельности трансрегионального мегаоператора рынка розничных банковских услуг – Юго-Западного банка Сбербанка РФ – как крупнейшего оператора ростовского регионального сегмента рынка розничных банковских услуг.

Объектом исследования выступает сегмент банковской розницы рынка банковских услуг.

Предметом исследования являются организационные отношения, формирующиеся в сфере розничных банковских услуг в условиях возрастающей роли и значимости их социальной направленности.

Соответствие темы диссертации требованиям Паспорта специальностей ВАК. Диссертационное исследование выполнено в рамках Паспорта специальностей ВАК РФ: 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит п. 10. Банки и иные кредитные организации: 10.18. Проблемы адекватности становления и развития банковской системы РФ.

Официально-нормативная база исследования. В ходе исследования использованы законодательные и нормативные документы Российской Федерации: Законы Российской Федерации, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, Счетной палаты РФ, официально-документальные материалы, инструктивные, методические нормативно-правовые документы.

Теоретико-методологическая база исследования. Диссертационная работа основана на фундаментальных и прикладных научных исследованиях российских и зарубежных ученых, исследовавших сферу банковских услуг. Авторская концепция опирается на их обоснованные концептуальные положения, выводы и рекомендации в области развития и повышения конкурентоспособности игроков сферы розничных банковских услуг.

Информационно-эмпирической базой исследования послужили данные Федеральной службы государственной статистики (Росстат) и ее территориального органа по Ростовской области, отчетно-аналитическая информация Банка России, Министерства финансов Российской Федерации, статистических сборников, материалов научных статей, публикуемых в периодической печати, материалов монографических исследований отечественных и зарубежных авторов, а также авторские разработки и собственные расчеты автора.

Инструментарно-методический аппарат исследования. В диссертационной работе, раскрывающей процессы качественных и динамичных преобразований на рынке розничных банковских услуг в условиях возрастающей конкуренции, использовались диалектический и системно-функциональный подходы, логический, сравнительный, корреляционно-регрессивный, субъектно-объектный методы общэкономического анализа. В процессе исследования широко использовались табличные и графические приемы визуализации статистических данных.

Рабочая гипотеза базируется на парадигме возрастания социально-экономической значимости банковских розничных услуг на этапе перехода к постиндустриальной экономике в контексте усиления ее социальной ориентированности на уровне банков. Это допущение исходит из институциональной траектории и возможных перспектив развития российского розничного банковского сервиса для населения, того факта, что формирование и реализация эффективной взвешенной кредитной политики продолжает оставаться ключевым направлением развития розничного сегмента рынка банковских услуг, а повышение качества предоставления розничных банковских услуг и уровня сервиса, с учетом трансформации ипотечного жилищного кредитования, могут выступать его конкурентным преимуществом.

Положения диссертации, выносимые на защиту.

1. Институциональные предпосылки и генетическая основа возникновения феномена розничных банковских услуг, предлагаемых населению для удовлетворения личных и семейных потребностей (не связанных с предпринимательской деятельностью и основанных на стандартизированных банковских продуктах), выступают закономерной рефлексией внутренней сущности сферы нематериальных услуг на социализацию экономической жизни, индивидуализацию личности и обострение в условиях постиндустриальной экономики конкуренции между игроками рынка банковских услуг за лояльность их индивидуального потребителя.

2. В результате многоуровневого и разнонаправленного воздействия факторов развития сегмента розничных банковских услуг (таких как экономиче-

ская ситуация, уровень доходов населения, наличие банковской инфраструктуры, уровень конкуренции между игроками рынка и экономической образованности потребителей услуг, социально-демографические и историко-политические тенденции, социокультурные традиции, развитие информационных технологий, правовое регулирование, менталитет, психологические и этнические факторы), парадигма гуманизации рынка розничных банковских услуг формируется как переход от стратегии «банковского супермаркета» к стратегии «банковского ателье».

3. Степень реализации экономических интересов потребителей розничных банковских услуг характеризуется четкими управленческими параметрами и денежными показателями (в т.ч. снижение транзакционных издержек при выполнении услуг, заключении и мониторинге договоров; минимизация рисков ипотечной, кредитной деятельности и изменения процентной ставки; экономия времени; репутация и профессионализм банковского персонала; отсутствие надзорных проблем; отрегулированная система внутрибанковского менеджмента; культура обслуживания; надежность банка; устойчивый положительный имидж и узнаваемый бренд), влияющими на уровень спроса и предложения розничных банковских услуг для населения.

4. Крупнейшие многофилиальные универсальные банки являются лидерами на всех сегментах рынка розничных банковских услуг в регионах присутствия за счет высокого уровня охвата основных сегментов традиционной банковской розницы (включая вклады; потребительское, авто- и ипотечное кредитование; расчетно-платежные и кассовые операции; валютнообменные операции) при одновременном и успешном формировании конкурентных позиций в относительно новых для розничной клиентуры видах банковских услуг (в т.ч. фондовых; трастовых; информационно-консалтинговых; «банкострахования»; аренды сейфовых ячеек; использовании пластиковых карточек; дистанционных услуг розничного сектора в режиме он-лайн на основе электронных и виртуальных технологий).

5. В деятельности наиболее эффективных операторов розничного сегмента рынка банковских услуг можно выделить институциональные проблемы (турбулентность спросовых трендов на рынке жилья и оппортунистическое поведение институционально незрелых игроков рынка недвижимости и ипотечного кредита, агрессивная реклама, инфляционные ожидания населения и т.д.) и институциональные потенциалы (включая значительную неудовлетворенную потребность в жилье на фоне количественного роста потенциальной кредитной массы, скачки конъюнктуры на мировых рынках недвижимости и валюты и т.д.) реализации потребительской и ипотечной парадигмы развития банковской розницы.

6. Рекомендации по совершенствованию клиенто-ориентированных стратегий рыночного поведения трансрегионального мегаоператора рынка розничных банковских услуг – Юго-Западного банка Сбербанка России – на Ростовском региональном сегменте этого рынка ориентированы на эффективное управление позиционированием, организационной структурой, пер-

соналом и внутренними бизнес-процессами; обеспечение баланса активного провайдинга розничных банковских услуг и постоянного многоуровневого мониторинга качества банковского сервиса для населения как основы своевременной корректировки услуг ипотечного, авто- и потребительского кредитования, содержащих наибольшую потенциальную возможность невозврата денежного эквивалента их стоимости и процентов как платы за него; транспарентность и четкость сервисной политики в банке.

Научная новизна диссертационной исследования заключается в конкретизации современного знания о содержательных изменениях, происходящих в сфере банковских услуг под воздействием совершенствования банковских инструментов в условиях социализации экономической жизни и индивидуализации личности, и разработке направлений развития институциональной категории розничных банковских услуг, как инструмента удовлетворения социально-экономических потребностей населения. Конкретное приращение научного знания состоит в следующем:

- раскрыты, с учетом эволюционной теории, институциональные предпосылки и генетическая основа возникновения феномена розничных банковских услуг, что усиливает аргументацию идентификации розничной банковской деятельности в качестве самостоятельного вида бизнеса ярко выраженной социальной направленности с имманентно присущими ему понятийным тезаурусом и собственным институциональным статусом;

- выявлены, посредством институционального анализа, факторы развития розничных банковских услуг, что позволило расширить информационно-методологическую базу разработки инструментов активизации участия банков в удовлетворении потребностей населения в сохранении, обороте и приумножении денежного эквивалента личного имущества;

- определено, на основе структурно-функционального анализа, что степень реализации экономических интересов потребителей банковских розничных услуг характеризуется, помимо денежных показателей, четкими управленческими параметрами, что делает возможным формализацию требований к содержанию и качеству услуг банковской розницы и созданию организационно-экономических предпосылок для увеличения спроса и предложения розничных банковских услуг для населения;

- показано, на основе обобщения научных концепций банковского дела, что крупнейшие и многофилиальные универсальные банки являются лидерами на всех сегментах сферы розничных банковских услуг в регионах присутствия, что расширяет номинацию универсальных банков в качестве социально-экономических эпицентров рыночной трансформации институциональных условий и повышения качества жизни населения в экономическом пространстве регионов;

- выявлены, посредством системного анализа развития розничных банковских услуг, проблемы и потенциалы реализации потребительской и ипотечной парадигмы развития банковской розницы, что позволило нацелить бизнес-сообщество, органы власти и население на консолидацию усилий в

процессе превращения сегмента розничных банковских услуг в инструмент скорейшего решения ключевых социальных проблем российского общества;

– предложены, с учетом институциональных и социально-экономических возможностей региона, рекомендации по совершенствованию клиенто-ориентированных стратегий рыночного поведения Юго-Западного банка Сбербанка России – на ростовском региональном розничном сегменте рынка банковских услуг, что позволит приблизить перспективу успешной интеграции управленческих основ розничного банковского сервиса в комплексное развитие регионального экономического пространства.

Теоретическая и практическая значимость результатов исследования состоит в концептуальном осмыслении участия банков в реализации социальной политики развития экономического пространства региона посредством совершенствования сферы розничных банковских услуг.

Практическая значимость определяется актуальностью исследуемых проблем и значимостью российского рынка банковских услуг, как элемента финансового обеспечения потребностей экономики, имманентных тенденциям развития постиндустриального развития общества в направлении повышения уровня информационно-инновационной составляющей.

Она также заключается в определении и использовании в этих условиях новых детерминант, влияющих на формирование спроса и предложения на продукты и услуги розничного банковского рынка в условиях обострения конкуренции, в предложенных методах и способах повышения розничных продаж в коммерческом банке посредством управления и совершенствования маркетинговой системы кредитной организации.

Практическая значимость исследования прослеживается в определении подходов к управлению лояльностью клиентов с помощью использования пакетных и перекрестных продаж, а также предложенных рекомендациях по эффективному внедрению и развитию новых услуг коммерческого банка, методики по отслеживанию их качественных и потребительских характеристик.

Результаты диссертационного исследования могут применяться в образовательных учреждениях ВПО и СПО при изучении таких дисциплин, как «Финансы», «Банковское дело», «Банковский маркетинг», а также в системе дополнительного профессионального и бизнес-образования и повышения квалификации работников профильных ведомств.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные концептуально-теоретические положения и выводы, а также прикладные рекомендации диссертационного исследования нашли отражение в докладах и выступлениях автора и получили положительную оценку научной общественности на: Международной научно-практической конференции «Социально-политические аспекты реформирования экономической системы современного общества» (Саратов, 2009), Международной заочной научно-практической конференции «Актуальные социально-экономические и правовые аспекты реформирования современного государства и общества» (Ессентуки, 2011), межвузовской научно-практической конференции (Шах-

ты, 2008), обсуждались на методологических семинарах преподавателей и аспирантов ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса» в 2008-2012 гг.

Разработанные в диссертации положения и рекомендации апробированы, внедрены и нашли применение в учебных программах и в методическом оснащении учебного процесса в ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса» при проведении лекций и семинарских занятий по дисциплинам «Экономика сервисной деятельности», «Банковское дело».

Предложенные в диссертации методические подходы к совершенствованию клиенто-ориентированных стратегий рыночного поведения подразделений крупного многофилиального банка в регионе присутствия доведены до уровня конкретных предложений, представлены в форме, пригодной для внедрения в практику, и используются в деятельности подразделений Юго-Западного банка Сбербанка России (далее – ЮЗБ СБ РФ).

Апробация научных результатов диссертационного исследования подтверждается справками о внедрении.

Публикации и структура работы. По теме исследования автором опубликовано 13 работ общим объемом 7,88 п.л. (из них авт. – 7,31 п.л.), в том числе в рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК РФ – 5 работ.

Тема работы и логика исследования определили **структуру диссертации**. Содержание диссертации включает введение, три главы, выводы и рекомендации, библиографию.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснованы актуальность проблемы, степень научной разработанности темы, сформулированы цель и задачи исследования, определены предмет и объект исследования, методологические, теоретические, информационные основы исследования, его научная новизна, теоретическая и практическая значимость, отражена апробация научных результатов.

В **первой главе диссертации «Сервисная природа феномена банковской услуги: содержание, факторы генезиса и развития»** исследованы методологические подходы к институциональному анализу розничной банковской услуги в контексте постиндустриальной диверсификации и социализации экономической деятельности на уровне банков.

Институционализация экономики, ее функционирование в условиях общественного выбора, инновационное направление развития обуславливают ее трансформацию из экономики товаров в экономику услуг. Являясь особым товаром, услуга выражает организационные отношения, способствующие устранению несовершенства рынка, которое обусловлено высокими транзакционными издержками экономических агентов.

Все преобразования, происходящие в современной экономике, обуславливают объективную необходимость масштабных качественных изменений,

которые выполняют функцию финансового обеспечения посредством предоставления специфических услуг в форме банковских. Необходимость такого подхода объективно обусловлена выделением банковских услуг как услуг особого рода, как институциональных элементов сложного динамично развивающегося механизма обеспечения удовлетворения возрастающих потребностей личности.

Банковская деятельность и банковские услуги давно являются объектом тщательного изучения в теории банковского дела, но, как правило, по умолчанию речь идет о тех банковских услугах, которые предоставляются юридическим лицам и, что называется, оптом. Термин «розничные банковские услуги» вошел в деловой оборот не так давно, еще не имеет однозначного толкования и поэтому нуждается в уточнении содержания. Сам процесс финансового обеспечения функционирования капитала обуславливает необходимость развития специфического рынка – розничных банковских услуг как сегмента рынка банковских услуг.

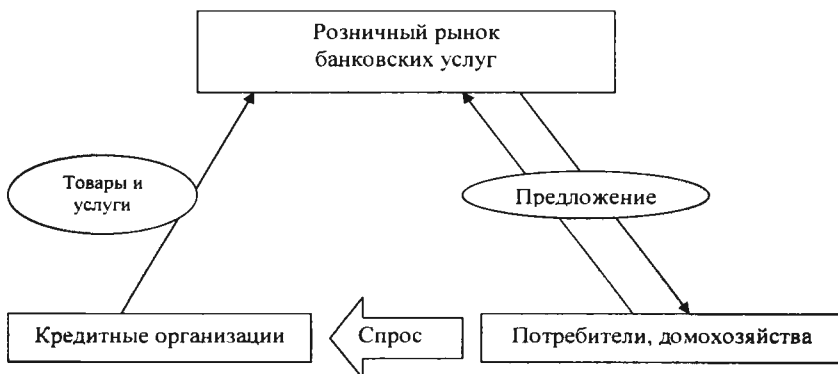


Рис. 1. Модель кругооборота нематериальных благ на розничном сегменте рынка банковских услуг¹.

Банки, выступая в роли производителя характерных для их деятельности услуг с целью получения собственных доходов, постоянно расширяют количественный уровень и качественные характеристики. Именно этим можно объяснить выделение ряда характеристик стандартных банковских продуктов, на основе которых современная продуктовая линейка коммерческих банков имеет широкий набор розничных услуг. Характерные особенности розничных банковских услуг следующие: ярко выраженная направленность на удовлетворение личных социальных потребностей; потребителями розничных банковских услуг в том числе являются наиболее институционально уязвимые физические лица; эти услуги – более мелкие и незначительные по

¹ Разработано автором в соответствии с концепцией исследования.

объёмам, как следствие, имеют более высокие издержки, чем в оптовой банковской деятельности; по степени унификации – это высокостандартизированные продукты со сходными тарифами и стратегиями; их отличает высокая мобильность клиентов; оказание этих услуг предполагает высокий уровень автоматизации и активную дистрибьюцию. Из всех показателей розничных банковских услуг наиболее развита статистика выданных потребительских кредитов и существует ряд факторов, влияющих на них.

Итак, розничные банковские услуги – это услуги, предлагаемые населению для удовлетворения личных, семейных потребностей, которые не связаны с предпринимательством и основаны на стандартизированных банковских продуктах. Среди факторов, влияющих на развитие розничных банковских услуг, автор работы назвал: экономическую ситуацию, уровень доходов населения, социально-демографические тенденции, степень развития и внедрения информационных технологий, социокультурные факторы, зрелость правового регулирования, банковскую инфраструктуру, уровень конкуренции, уровень экономической культуры населения.

Основываясь на взаимосвязи динамики отдельных факторов, можно дать оценку качества предоставляемых населению розничных банковских услуг. При этом порядок взаимосвязи факторов может меняться в зависимости от целей изучения и анализа. Система факторов может быть использована для оценки деятельности банков. Результативным признаком в условиях рыночной экономики наиболее оправданно принять стоимость банковского кредита (как для населения, так и для самого банка, т.е. формирование рыночной цены кредита).

Таблица 1

Депозиты и кредиты в банковских организациях РФ (млрд руб.)²

	2007	2008	2009	2010
Общий объем привлеченных средств, в том числе:	7738,4	11569,0	14573,4	16159,4
депозиты и проч. привлеч. средства организаций	2146,7	3520,0	4945,4	5466,6
вклады (депозиты) и проч. привлеч. средства физ. лиц	3809,7	5159,2	5907,0	7485,0
средства физ. лиц – индивидуальных предпринимателей	51,4	82,4	81,4 77,1 4,2	90,6
депозиты, кредиты и проч. привлеч. средства кредитных организаций	1730,5	2807,4	3639,6	3117,3

Основными показателями (факторами) являются: насыщенность банковскими (кредитными) учреждениями населенных пунктов (наличие бан-

² Составлено автором по: Финансы России. 2010. Стат. сборник. М., 2011. Данные приведены в соответствии с методологией Банка России, введенной в действие с 01.01.2008.

ковских филиалов (филиалов кредитных учреждений) в городах, поселках городского типа и сельской местности); доступность банковских филиалов для населения (численность населения, приходящаяся на один филиал, число филиалов, приходящихся на 10000 человек населения); наличие кредитных ресурсов у банков (способность банков обеспечивать спрос населения в максимально сжатые сроки); численность населения потребителей услуг; число услуг, оказываемых банкам населению (число выданных кредитов одному клиенту, включая повторную выдачу, ставку рефинансирования); число кредитных организаций, оказывающих услуги населению и их размеры; другие показатели деятельности банков.

При качественном банковском обслуживании населения оправданным является следующее соотношение в изменении показателей в динамике или социально-экономическая нормаль, усовершенствованная автором на материалах современного рынка банковских услуг в России³.

$$I_{\text{стоимость банковских услуг}} \geq I_{\text{количество выданных кредитов}} \geq I_{\text{число банковских (кредитных) учреждений}} \geq I_{\text{предложение банковских кредитных}} \geq I_{\text{численность клиентов}}$$

где I – индекс, получаемый как отношение отчетного (текущего) значения соответствующего показателя к базисному (прошлому).

На основе такой зависимости можно построить мультипликативную зависимость результата (стоимости банковских услуг) от факторов. В полном виде эта зависимость имеет вид:

$$\text{Стоимость банковских услуг} = \text{Количество выданных кредитов} \times \frac{\text{Число банковских (кредитных учреждений)}}{\text{Число выданных кредитов}} \times \text{Средняя величина кредита на одно банковское} \times \frac{\text{Число клиентов}}{\text{Число кредитов}} \times \frac{\text{Стоимость кредита}}{\text{Число клиентов}}$$

В соответствии с имеющейся в настоящее время информацией в государственной статистике данная зависимость может быть несколько «свернута»:

$$V = B \times K \times Ч \times Н,$$

где: V – сумма выданных кредитов; B – число банков (кредитных организаций); K – средняя величина суммы кредита, приходящегося на один банк; Ч – численность клиентов; Н – число выданных кредитов на одного клиента.

Динамику результативного показателя «выданных кредитов» можно разложить по факторам, используя аналитические индексы:

$$I_V = I_{V(B)} \times I_{V(K)} \times I_{V(Ч)} \times I_{V(Н)}$$

Аналитические индексы могут быть построены по-разному:

³ Доработана автором в процессе исследования.

1. Методом изолированного изменения факторов, когда один фактор изменяется, а все остальные закрепляются на базисном уровне, например:

$$I_{B(B)} = \frac{\sum B_1 K_0 C_0 H_0}{\sum B_0 K_0 C_0 H_0}$$

(значением «1» обозначены данные отчетного периода, знаком «0» – базисного периода).

2. Метод взаимосвязанного изменения факторов. При этом возможны два варианта системы индексов:

1 вариант	2 вариант
$I_{B(B)} = \frac{\sum B_1 K_1 C_1 H_1}{\sum B_0 K_1 C_1 H_1}$	$I_{B(B)} = \frac{\sum B_1 K_0 C_0 H_0}{\sum B_0 K_0 C_0 H_0}$
$I_{B(K)} = \frac{\sum B_0 K_1 C_1 H_1}{\sum B_0 K_0 C_1 H_1}$	$I_{B(K)} = \frac{\sum B_1 K_1 C_0 H_0}{\sum B_1 K_0 C_0 H_0}$
$I_{B(C)} = \frac{\sum B_0 K_0 C_1 H_1}{\sum B_0 K_0 C_0 H_1}$	$I_{B(C)} = \frac{\sum B_1 K_1 C_1 H_0}{\sum B_1 K_1 C_0 H_0}$
$I_{B(H)} = \frac{\sum B_0 K_0 C_0 H_1}{\sum B_0 K_0 C_0 H_0}$	$I_{B(H)} = \frac{\sum B_1 K_1 C_1 H_1}{\sum B_1 K_1 C_1 H_0}$

Произведение аналитических индексов, составляющих как первый, так и второй варианты системы, дает индекс результативного признака:

$$I_B = \frac{\sum B_1 K_1 C_1 H_1}{\sum B_0 K_0 C_0 H_0}$$

Второй вариант системы в большей степени соответствует традициям отечественной статистики. Она исходит из первоочередного изменения первичного признака – фактора (в данном случае по числу банков, кредитных учреждений), на фоне которого происходят изменения всех последующих факторов.

Таблица 2

Обслуживание населения РФ банками в 2007-2010 гг.⁴.

Годы	Ставка рефинансирования ЦБР (%)	Выдано кредитов (млрд. руб.)	Число банковских филиалов	Кредитные ресурсы (млрд. руб.)	Численность клиентов (тыс. чел)
2007	11,0	1882,7	3281	14045561	16291,3
2008	10-12	2971,1	3455	20241056	15774,0
2009	9,0-13,0	4017,2	3470	28022329	17046,8
2010	7,75-8,75	3573,8	3183	29430025	16937,8

⁴ Составлено автором по: Финансы России. 2010. Стат. сборник. М., 2011. Данные приведены в соответствии с методологией Банка России, введенной в действие с 01.01.2008

Изменения в % в 2008 г. к 2007 г.	109,1	157,8	105,3	144,1	96,8
Изменения в % в 2009 г. к 2008 г.	108,3	135,2	100,4	138,4	110,7
Изменения в % в 2010 г. к 2009 г.	75	88,9	91,7	105,02	99,4

Анализ динамики на основе сравнения с нормалью позволяет сделать заключение относительно качества обслуживания населения. Соответственно, изменяются задачи социально-экономического управления, ориентированного на создание необходимых условий для более качественного обслуживания населения. В приведенных периодах наблюдается снижение темпов роста всех показателей, влияющих на сумму выдаваемых кредитов физическим лицам. В 2010 г. наблюдалось снижение спроса на кредиты, т.е. рынок перенасыщен кредитными ресурсами и спрос на потребительские кредиты упал, и только в 2010 г. фактически началось снижение стоимости кредитов не только со стороны Центрального банка РФ, но и коммерческих банков.

Это подтверждается отклонением от социально-экономической нормы. Для определения факторов, влияющих на спрос и в дальнейшем на равновесие на рынке кредитов, воспользуемся методикой и соотношением изменений показателей в динамике, т.е. социально-экономической нормы для спроса на кредиты. Предположим, что:

$$I_{\text{численность клиентов}} \geq I_{\text{денежные доходы в среднем на душу населения}} \geq I_{\text{средне-саячная начисленная заработная плата}} \geq I_{\text{размер начисленных пенсий}} \geq I_{\text{стоимость банковских услуг}}$$

Рассчитаем данные индексы и сведем их в таблицу (см. табл. 3).

Таблица 3

Расчет социально-экономических индексов влияния на спрос кредитов в банковской сфере⁵

Год период	Стоимость кредита (% рефинансирования ЦБ)	Денежные доходы в среднем на душу населения (руб.)	Средне-саячная начисленная заработная плата (руб.)	Размер начисленных пенсий (руб.)	Численность клиентов (тыс. чел)
2007	11,0	12603	13593,4	3682,3	16291,3
2008	10-12	14948,0	17290,1	4546,3	15774,0
2009	9,0-13,0	17008,6	18637,5	6177,4	17046,8
2010	7,75-8,75	18881,3	20952,2	7593,9	16937,8

⁵ Расчитано автором на основе данных Службы государственной статистики – <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/>

Изменения в % в 2008 г. по сравнению с 2007 г. (Рост реальных денежных доходов населения)	109,1	118,6 (103,8)	127,2 (111,5)	123,5 (108,9)	96,8
Изменения в % в 2009г. по сравнению с 2008 г. (Рост реальных денежных доходов населения)	108,3	113,8 (101,8)	107,8 (96,5)	135,9 (124,9)	110,7
Изменения в % в 2010 г. по сравнению с 2009 г. (Рост реальных денежных доходов населения)	75	111,0 (104,7)	112,4 (105,2)	122,9 (112,2)	99,4

Как видно из таблицы 3, а также после анализа социально-экономических закономерностей можно сделать вывод, что неравномерный, но стабильный рост доходов населения напрямую не связан с ростом количества кредитов и уменьшением ставки рефинансирования. Таким образом, тезис о социально-экономической нормальности для спроса на кредиты, а именно о влиянии доходов населения, на сегодняшний момент является не основным и причины резерва роста количества операций по кредитованию лежат в области клиенто-ориентированных стратегий управления и снижения транзакционных издержек в банковских кредитных учреждениях.



Рис. 2. Институциональная структура транзакционных издержек процесса оказания розничных банковских услуг⁶.

⁶ Составлено автором.

Именно повышение спроса на банковские продукты, по мнению соискателя, является основным фактором развития розничного рынка банковских продуктов и услуг, толчком к быстрому развитию инновационной деятельности кредитных организаций, целью которых является разработка новых продуктов и финансовых услуг для физических лиц, совершенствование качественной составляющей уже востребованных продуктов. Разработка и развитие банковских услуг, которые будут приносить кредитным организациям стабильный комиссионный доход, практически не зависящий от макроэкономической ситуации на финансовых рынках – наиболее конкурентная сфера, за которую в ближайшее время будут бороться коммерческие банки, претендующие на высокие позиции в банковской рознице.

Вторая глава диссертации «Реформирование экономики России как институциональная макросреда развития розничного банковского сервиса для населения» посвящена анализу роли и специфики розничных банковских услуг в реализации рыночных принципов хозяйствования в Российской Федерации, на примере обобщенной историко-экономической практики сделан ретро-прогнозный анализ институциональной траектории и перспектив развития российского розничного банковского сервиса для населения и вывод о том, что формирование и реализация эффективной взвешенной кредитной политики продолжают оставаться ключевым направлением развития розничного сегмента рынка банковских услуг.

Выбор потребителя в удовлетворении потребностей с учетом их реального обеспечения деньгами формирует платежеспособный спрос на услуги банков с учетом надежности и безопасности банка, что подразумевает надежность предоставляемых услуг и минимизацию рисков для клиента, обусловленных неопределенностью рыночной экономики и ее циклическим характером развития; имидж банка, компетенция персонала – т.е. общественное мнение о нем, наличие необходимой квалификации, знаний, профессионализма и уровня культуры для предоставления услуг с высоким качеством обслуживания, экономии времени клиентов на их получение.

Специфика рынка банковских услуг прослеживается, прежде всего, через механизм спроса и предложения и детерминирующих составляющих. Они специфичны по отношению к детерминантам спроса на товарных рынках, имеют свой вектор движения и развития. На стороне предложения выступают не только количество банковских субъектов, предлагающих услуги, но и их классификация по целевой направленности в реализации банковских продуктов. Объем предложения при этом находится под воздействием не только процентной ставки, но и количества и качества предлагаемых банком услуг, условиями их получения и обеспечением снижения рисков для потребителя на основе снижения асимметричной информации, которая ему доступна, имиджа банка, его политики в области реструктуризации обязательств клиента и других условий.

Для обеспечения непрерывного процесса совершенствования предлагаемых банковских услуг посредством выявления потребностей у потребителей в диссертации обоснована возможность их предоставления в специализированных зонах, т.е. «банковских центрах» (схема 1).

Такие центры будут специализироваться на предоставлении комплексных банковских и финансовых услуг, консультировании клиентов, продвижении государственных программ в области жилищного кредитования, развития сельского хозяйства (личных подсобных хозяйств) и других, которые строятся на принципах торговых центров. Предполагается размещение представителей всех банковских структур (представленных на региональном рынке), которые будут презентовать свои продукты и услуги в специально организованных точках продаж. Эти банковские центры могут быть расположены в крупных торговых центрах, в деловых центрах городов, в местах массовых скоплений людей, в том числе в спальных районах. Уже в настоящее время возникает необходимость создания таких банковских структур, прежде всего, в системе многофункциональных муниципальных и региональных центров услуг. Развитие данного направления будет способствовать совершенствованию банковских услуг, расширению охвата территории обслуживания, повышению качества их предоставления и разработке новых услуг и продуктов, востребованных рынком в настоящее время.

Схема 1

Баланс институциональных потенциалов банковских центров
как игроков рынка банковских услуг⁷.

Положительные аспекты развития «банковских центров»		
№	Для кредитных организаций	Для потребителей
1	Повышение охвата целевой аудитории, за счет доступности расположения и предоставление всего комплекса банковских услуг.	Возможность проведения всего комплекса транзакционных операций в одном месте.
2	Повышение финансовой грамотности потребителей	Доступность и возможность сравнения продуктовой линейки банковской розницы на рынке услуг.
3	Продвижение государственных программ	Удобство и экономия времени
4	Предоставление новых фин. услуг: консалтинг; страхование; траст; партнерские программы и др. услуги (пласт. карточки, аренда сейфов)	Возможность быстрого комбинирования различных услуг различных кредитных организаций.
5	Качественное совершенствование предоставляемых услуг	Повышение эффективности использования услуг
6	Разработка новых услуг и повышение качества прежних	Материальная выгода для клиентов

В диссертационной работе обосновано, что при привлечении клиентов банки уже не смогут конкурировать друг с другом с помощью повышения или снижения процентной ставки, потому что в последнее время на первое место выходят дополнительные услуги и опции, повышение уровня и качества сервиса, призы и подарки, бонусы. Какой банк выберет клиент, зависит от степени надежности банка, а, значит, и от уровня доверия к нему, террито-

⁷ Составлено автором в процессе исследования.

риальной близости точек продаж, разнообразия продуктов, уровня сервиса. Но и сами банки стремятся получить не столько деньги, сколько комплексного клиента, которого начинают обучать и консультировать, с которым формируют устойчивые экономические взаимовыгодные связи.

В условиях жесткой конкуренции на розничном банковском рынке успешной будет та кредитная организация, которая сможет предоставить услуги и продукты, отвечающие запросам целевых групп клиентов, оказывать им высококачественное обслуживание, отвечающее всем критериям первоклассного сервиса, уметь быстро реагировать на колебания на финансовых рынках и на изменения потребностей клиентов. Локомотивом банковского ритейла становятся жилищные и потребительские кредиты, а качество этого кредитного портфеля становится определяющим.

Прекрасно осознавая степень высокой социальной значимости всемерно развития потребительского кредитования населения в процессе социально-экономического развития регионов, автор позволил себе сконцентрироваться на участии института банковской розницы в решении важнейшей и самой сложной социальной проблемы – жилищной. Именно значительная неудовлетворенная потребность россиян в жилье выступает ключевым мезофактором формирования феномена, в результате которого локомотивом роста на розничном рынке банковских услуг населению во всех регионах опять становится жилищное кредитование.

Таблица 4

Объем жилищных кредитов, предоставленных банками физическим лицам, в ведущих субъектах ЮФО, в млн. руб.⁸

	2007		2008		2009		2010	
	Жилищные кредиты	из них ипотечные жилищные кредиты	Жилищные кредиты	из них ипотечные жилищные кредиты	Жилищные кредиты	из них ипотечные жилищные кредиты	Жилищные кредиты	из них ипотечные жилищные кредиты
Россия	248408,9	179611,9	524044,7	438144,6	653673,4	560670,9	170310,5	142967,7
ЮФО	18350,4	11550,3	44602,0	35819,5	57197,7	45625,3	14839,1	12209,9
Краснодарский край	4884,2	3342,3	14000,4	11003,4	18374,0	15196,0	4438,7	3894,9
Астраханская область	1013,4	630,7	2342,2	1976,2	2870,9	2266,6	1067,3	875,7
Волгоградская область	2853,8	2254,5	8427,7	7290,1	8943,5	7924,1	2000,2	1575,7
Ростовская область	4082,6	2862,9	10953,7	9293,6	14950,1	11452,0	3373,4	2839,8

⁸ По данным статистического агентства StatBanker. Источник: электронный ресурс www.StatBanker.ru

Построение внутри банка эффективной системы продаж и качественно-го обслуживания клиентов невозможно без создания маркетинговой службы банка, которая осуществляла бы задачи по сегментированию групп клиентов, определению и разработке оптимальных пакетов услуг внутри каждого сегмента с учетом территориальных признаков, обязательного учета показателей дохода населения, развития инфраструктуры региона и финансовой грамотности потенциальных клиентов, разработке системы активных продаж и проведение их практической апробации.

Таблица 5

Динамика позиционирования ведущих игроков рынка банковской розницы услуг в сегменте краткосрочных вкладов сроком до 1 года⁹.

Банк	Процент охвата клиентов, %	Объем вкладов, млрд \$
Сбербанк России	25,1	12,20
Россельхозбанк	4,0	1,97
ВТБ-24	3,9	1,91
Альфа-банк	3,6	1,78
Райффайзенбанк	3,5	1,70
Бинбанк	2,5	1,21
Петрокоммерц	2,3	1,11
Номос-банк	2,1	1,02
Восточный	1,9	0,95
Уралсиб	1,7	0,82

После провального 2009 г. банки начали восстанавливать кредитование населения. Портфель банковских кредитов, выданных жителям Ростовской области к началу 2011 г., по данным Банка России, достиг почти 70 млрд руб. За год он вырос на 18%. Рост корпоративного портфеля, для сравнения, составил 5,8%. Таким образом, банковская розница на данном этапе стремительно превращается в мощный инструмент решения социально значимых проблем региона. Здесь многофилиальным банкам, как трансрегиональным операторам рынка розничных банковских услуг, надо чутко улавливать тонкую грань, за которой может произойти ущемление интересов бизнеса и населения территорий.

По данным ГУ ЦБ РФ по Ростовской области, для скорейшего решения на мезоуровне жилищной проблемы, как основной социальной проблемы российской макроэкономики, жилищных кредитов населению в регионе в 2010 г. было выдано на сумму около 7,7 млрд руб. Для сравнения: согласно областной жилищной программе, из областного и федерального бюджетов на приобретение жилья должно было быть направлено 1,28 млрд руб. Всего, по данным ГУ ЦБ по Ростовской области, в 2010 г. банки выдали жилищных кредитов в 1,9 раза больше, чем годом ранее.

⁹ По данным статистического агентства StatBanker. Источник: электронный ресурс www.StatBanker.ru

Переориентация с проблем организации банковских операций внутри банка на проблемы организации продаж банковских продуктов конкретному типу покупателей приводит к необходимости создания клиенто-ориентированных стратегий и структур. Одним из наиболее актуальных инструментов конкурентной борьбы за клиента остается стоимость ипотечного кредита, особенно актуальная в период роста спроса в экономике.

В третьей главе диссертации «Совершенствование сервисного обеспечения как ключевой фактор повышения институциональной зрелости розничного сегмента рынка банковских услуг Ростовской области» проведен анализ резервов повышения конкурентоспособности розничных услуг в Сбербанке России; выявлены стратегические приоритеты развития сервисного направления развития рынка банковских услуг Ростовской области и особенностей их реализации в ЮЗ Банке Сбербанка России, а повышение качества предоставления розничных банковских услуг и уровня сервиса в ЮЗ Банке Сбербанка России, с учетом трансформации ипотечного жилищного кредитования, представлены как его конкурентное преимущество на региональном рынке банковских услуг.

Примером хорошего владения этим умением может служить Юго-Западный банк Сбербанка РФ, который после рыночной институциональной трансформации своего статуса сумел за два десятилетия наладить в регионах достаточно прочные и эффективные деловые отношения с органами власти, бизнес-сообществом и с населением и разработал действенный инструментарий банковской розницы.

За первый квартал 2010 г. Юго-Западный банк Сбербанка РФ выдал на территории Ростовской области потребительских кредитов на общую сумму 5,1 млрд руб, что в 1,3 раза больше, чем за такой же период 2009 г. В целом же в 2010 г. ЮЗБ Сбербанка, согласно данным пресс-службы, выдал жителям области кредитов на сумму 16,2 млрд руб. При этом доля жилищных кредитов в этом объеме составляет примерно 21%, а автокредитов – 4%.

Таблица 6

Количественные характеристики развития Сбербанка РФ на фоне других мегаоператоров рынка банковских услуг¹⁰.

Название кредитной организации	Значение показателя на дату (млрд руб.)		Относительный прирост показателя	Доля в показателе для всех кредитных организаций РФ	
	01.01.2008	01.01.2009		01.01.2008	01.01.2009
Сбербанк России	2 660,9	3 063,6	15,1%	51,6%	51,9%
20 крупнейших отечественных банков (с дочерними)	1 014,1	1 314,3	29,6%	19,7%	22,3%

¹⁰ Составлено автором в процессе исследования по данным ЦБ РФ, www.cbrf.ru.

10 крупнейших иностранных банков (с дочерними)	275,4	334,7	21,5%	5,3%	5,7%
Прочие КО	1 208,8	1 194,4	-1,2%	23,4%	20,2%
По всем кредитным организациям РФ	5 159,2	5 907,0	14,5%	100,0%	100,0%

Самым крупным кредитором на региональном рынке жилья Ростовской области является Сбербанк, который, будучи трансрегиональным мегаоператором рынка банковской розницы, в 2010 г. выдал жителям Ростовской области 4,35 тыс. кредитов на сумму 3,4 млрд руб.; это – 44% от денежного объема жилищных кредитов, выданных населению всеми остальными банками региона. Наиболее существенный рост наблюдается на рынке ипотечного кредитования: только за первые 10 месяцев г. 2010 г. было выдано 3,2 тыс. жилищных кредитов на сумму 2,4 млрд руб., что в 1,5 раза больше показателей за тот же период 2009 г.

Только за первые два месяца 2011 г. Юго-Западный банк Сбербанка России выдал 1,27 млрд руб жилищных кредитов, что в 2,6 раза больше, чем за тот же период 2010 г. В 2011 г. ЮЗБ Сбербанка России выдал жителям Ростовской области порядка 9 тыс. жилищных кредитов на сумму около 7 млрд руб. Это практически в 2,7 раза больше объемов выдачи 2010 г.

Планы ЮЗБ, крупнейшего ипотечного кредитора региона, по утроению объемов жилищных кредитов выглядят тем более впечатляющими, что в 2010 г. объем жилищных кредитов, выданных жителям Ростовской области, вырос в 2,3 раза. Если он увеличится еще вдвое в 2011 г., то Ростовская область получит результат, превышающий исторический максимум 2008 г.

Большой вклад в укрепление своего имиджа Сбербанк внес, когда отменил дополнительные комиссионные платежи по кредитам для физических лиц (аннулировал традиционные для отечественных банков комиссии за выдачу кредита, рассмотрение кредитной заявки, обслуживание ссудного счета). Сбербанк, как и другие мегаоператоры рынка розничных банковских услуг, стремится осваивать новые рыночные ниши и предлагает новые комплексные решения не только для бизнеса, но и для своих клиентов, например, в секторе экспресс-кредитования, в кросс-продажах кредитных продуктов участникам зарплатных проектов, где уверенно лидирует. Таким образом, подтверждается тезис о развитии банкинга, ориентированного не на конкретный продукт, а на востребованность продуктовой линейки, сегментирование кредитов и максимально полное удовлетворение потребностей розничных клиентов.

Что касается комиссионных доходов, то следует отметить их постоянный стабильный рост из года в год. Динамику их изменений и структуру демонстрирует таблица 7:

Таблица 7

Динамика структуры доходов Сбербанка России как игрока
рынка розничных банковских услуг в 2007-2011 гг., млн. руб.¹¹

	2007 г. млн. руб.	2009г. млн. руб.	2011г. млн. руб.	Изменение 2007/2011, %
Комиссионные доходы	68 319	90 246	105 723	17,20
Расч.-касс. обслуживание юр. лиц	25 668	33 299	36 922	10,9
Расч.-касс. обслуживание физ. лиц	23 059	29 471	34 416	16,8
Операции с пластиковыми картами	10 295	14 576	17 684	21,3
Операции с иностранной валютой	3 222	5 987	7 889	31,8
Услуги инкассации	2 937	3 713	4 145	11,6
Гарантии выданные	837	1 175	1 863	58,6
Услуги с ценными бумагами	759	1 152	1 403	21,8
Услуги траста	49	24	0	0
Прочее	1 493	849	1 401	60,5
Комиссионные расходы	2 444	4 052	4 634	14,4
Чистые комиссионные доходы	65 875	86 194	101 089	17,3

Большая часть дохода подразделений ЮЗБ Сбербанка в Ростовской области состоит из доходов от традиционных кредитных операций из розницы – это потребительское кредитование, ипотека, автокредитование и кредитные карты – динамика структуры этих кредитных портфелей достаточно полно отражена в таблицах 9 и 10, а динамика доходов от услуг комиссионного характера для сравнения представлена в таблице 8.

Таблица 8

Структура комиссионных доходов по услугам розничного блока
в Юго-Западном банке СБР в 2009-2010 гг.¹²

Виды услуг	2009	2010	2011	Динамика, %
Услуги расч.-касс. обслуж. физ. лиц	959,3	1187,9	1173,6	22,3
Операции с пластиковыми картами	675,2	918,2	959,1	42
Валютообменные услуги	198,8	200,9	165,2	-17
Прочие услуги	-	154,9	137,9	-11
Комиссионные доходы	1833,3	2461,9	2435,8	32,8

¹¹ Авторская разработка, составленная по материалам годовых отчетов Сбербанка России.

¹² Составлено автором на основе отчетов о деятельности ЮЗБ СБ РФ в 2009-2010 гг.

Таблица 9

Динамика объемов и изменение видовой структуры портфеля розничных кредитов, выданных отделениями ЮЗБ СБР на территории Ростовской области в 2007-2010 гг.¹³

Наименование	Всего за 2007 г.		Всего за 2008 г.		Всего за 2009 г.		Всего за 2010 г.	
	сумма	кол-во	сумма	кол-во	сумма	кол-во	сумма	кол-во
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Потребительское кредитование	7 724 792 919	81 660	8 164 406 715	74 179	4 583 944 424	45 322	6 595 910 205	56 968
«Доверительный»	н/д	н/д	276 201 000	4 206	481 846 286	6 910	76 950 622	943
Автокредитование	849 049 992	2 544	1 198 139 457	3 285	964 008 302	3 311	606 446 874	1 855
Жилищный кредит	2 713 872 002	5 360	6 189 648 369	11 791	1 922 809 809	2 854	3 190 675 999	4 205
Ипотечный кредит	1 218 501 113	1 225	3 168 819 574	2 713	1 446 875 301	1 736	2 373 766 646	2 561

Таблица 10

Динамика объемов и изменение видовой структуры портфеля розничных кредитов, выданных отделениями ЮЗБ СБР на территории Ростовской области в течение 2010 года¹⁴

Наименование	Всего выдано за 2010 г.		Всего выдано		Всего выдано		Всего выдано	
			На 01.04.2011		На 01.07.2011		На 01.10.2011	
	сумма	кол-во	сумма	кол-во	сумма	кол-во	сумма	кол-во
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Потребительское кредитование	6 595 910 205	56 968	2 083 475 121	16 646	5 764 370 644	45 657	9 773 256 350	77 997
«Доверительный»	1 891 113 503	18 645	468 962 883	3 316	468 962 883	3 316	569 213 108	4 013
Автокредитование	606 446 874	1 855	110 407 925	339	309 349 952	946	556 119 151	1 664
Жилищный кредит	3 190 675 999	4 205	842 291 155	923	2 015 004 553	2 267	3 514 265 684	3 949
Ипотечный кредит	2 373 766 646	2 561	581 820 755	536	748 389 978	693	766 438 978	715

¹³ Составлено автором по материалам первичной отчетности ЮЗБ СБР

¹⁴ Составлено автором по материалам первичной отчетности ЮЗБ СБР

Вышеназванные нюансы обуславливают необходимость обеспечения банками таких качественных характеристик стратегий, как: гибкость, динамичность, инновационность на основе непрерывных качественных изменений, креативности персонала и клиенто-ориентированности бизнес-процессов. Степень развития этих качеств у банка определяет потенциал конкурентоспособности его стратегий на розничном сегменте рынка банковских услуг.

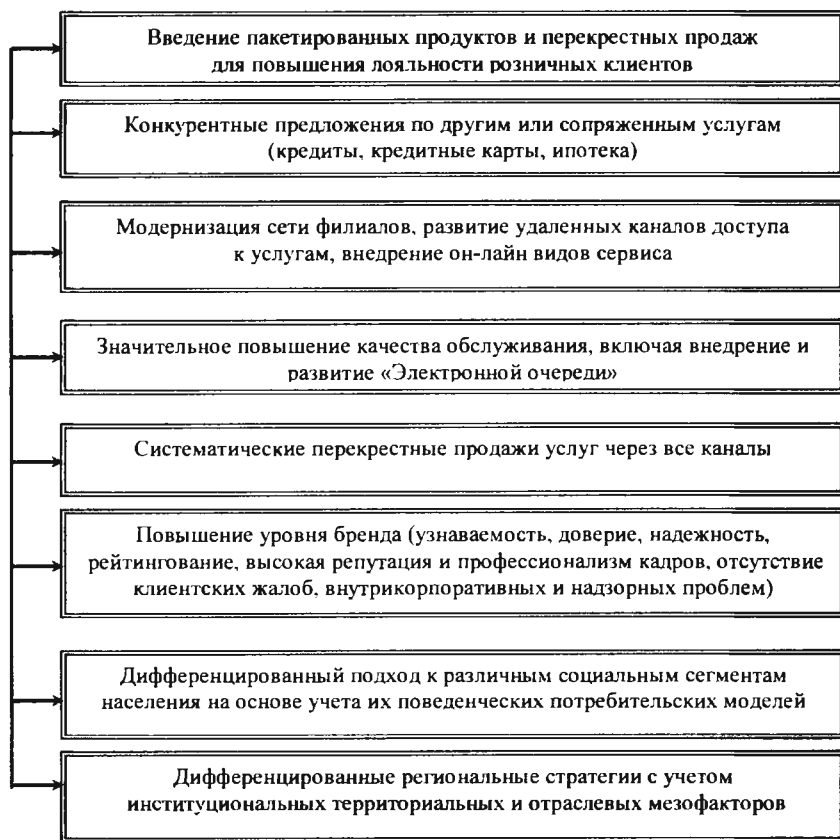


Рис. 3. Направления совершенствования клиенто-ориентированных стратегий в розничном банковском бизнесе¹⁵.

Помимо массового внедрения системы «Электронная очередь» (программно-аппаратный комплекс для организации обслуживания и распределения потока посетителей), ЮЗБ СБР намерен улучшать обслуживание

¹⁵ Составлено автором в процессе исследования

и более традиционными способами: испытывающие наибольшую нагрузку филиалы уже работают в вечерние часы и по выходным дням, расширяется специализация окон, чтобы клиент мог обращаться в любое из них, разработаны новые стандарты качества обслуживания розничных клиентов, некоторые сервисные услуги переданы на аутсорсинг (ресепшн, колл-центр, диспетчеризация по согласованным алгоритмам, ответы на стандартные вопросы, предоставление адресной информации офисов, приём звонков клиентов, консультации по банковским продуктам, обработка отзывов клиентов о работе банка). То, что фронт-линия теперь относится к розничному блоку и операционные работники стали менеджерами по продажам, несомненно, позволит более эффективно и на новом качественном уровне вести продажи розничных банковских услуг. Схема на рис. 3, графически изображающая компонентную структуру направления векторов развития в розничном банковском сервисе, по мнению автора, может быть положена в основу разработки клиенто-ориентированных стратегий и стать методологической базой совершенствования деятельности банков в регионах в розничном сегменте банковского бизнеса на ближайшие 15-20 лет, а также расцениваться как один из научных результатов исследования.

В заключении диссертации обобщены результаты, сформулированы наиболее важные выводы и предложения. Проведенное исследование позволило получить ряд выводов и рекомендаций, имеющих как теоретико-методическое, так и практико-прикладное значение. Этот процесс предполагает учет следующих приоритетов.

1. В настоящее время сфера банковских услуг рассматривается уже не как гомогенизированное образование, а как масштабный сектор экономики, обладающий разветвленной и сложной структурой с подвижными границами. Динамичный рост сферы банковских услуг является одной из глобальных тенденций современной экономики. Количество организаций-участников и видов новых услуг в сфере банковского сервиса неуклонно растет. Объективные изменения, происходящие во внешней среде, выступают основанием для управленческих нововведений в сфере банковских услуг за счет видоизменения задач, стоящих перед кредитными организациями.

2. Розничный банковский бизнес необходимо рассматривать как одно из важнейших направлений современной универсализации крупнейших игроков рынка банковских услуг России. При этом развитие современного розничного банковского сервиса происходит как горизонтальная универсализация и вертикальная. В первом случае в розничном бизнесе банков предоставляются традиционные для банков депозитно-кредитные и расчетно-платежные услуги розничным клиентам. Во втором случае розничной клиентуре предоставляются нетрадиционные для банка финансовые услуги: страхование, пенсионные накопления, розничный инвестиционный банкинг и т.д.

3. В России в настоящее время в сегмент розничного банковского бизнеса вовлечена практически вся банковская система. При этом доминирующее положение на рынке у крупнейших универсальных банков, которые имеют раз-

ные стратегии, а что касается эффективности и конкурентоспособности, то в будущем они будут влиять на характер основных тенденций и перспектив развития розничного сегмента рынка банковских услуг, а также на повышение общей конкурентоспособности банковской системы РФ.

4. На развитие рынка банковской розницы гораздо в большей степени, чем на другие сегменты рынка банковских услуг, влияют географические, этнические, экономические и политические факторы, которые существенно разнятся по регионам Российской Федерации. Поэтому необходимо более тщательно изучать факторы и тенденции развития отдельных региональных рынков и учитывать их особенности при разработке мер государственного регулирования розничных банковских услуг. Вот почему изучать тенденции развития рынка розничных банковских услуг в региональном ракурсе, а также разрабатывать перспективные направления продвижения услуг розничного характера до конечных их потребителей с учетом изменений в предпочтениях последних стало так своевременно и значимо в настоящее время.

5. Для региональных банковских организаций характерна более тесная зависимость от экономического состояния регионов и, в первую очередь, от финансового положения основных предприятий регионов. Особую интригу и институциональную специфику этой проблеме придает участие в решении региональных проблем филиалов инорегиональных, тем более столичных банков. Они, в первую очередь, являются проводниками интересов финансово-кредитных организаций, зарегистрированных подчас на очень большом расстоянии от места дислокации их филиалов, а свою прибыль зарабатывают на территориях, весьма удаленных от головных подразделений, и здесь есть предпосылки для появления институциональных «ловушек», избегать которые можно только при условии формирования и реализации тщательно выверенной и гармоничной политики крупных и универсальных банков на региональных сегментах банковской розницы.

6. Государство, как доминантный институциональный игрок рынка банковской розницы и особенно как генератор всех формальных норм, памятуя уроки недавнего кризиса, должно постоянно заботиться о добросовестном выполнении функции своего регулирующего воздействия на процесс нейтрализации нежелательных последствий возможного снижения доверия населения и банков к банковским инструментам и ко взаимным обязательствам на рынке розничных банковских услуг.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:
Научные статьи, опубликованные в изданиях, рекомендованных ВАК
Министерства образования и науки РФ:

1. Гончарук, А.С. Тенденции создания новой структуры рынка розничных банковских услуг [Текст]/ А.С. Гончарук //Вестник Ростовского государственного экономического университета. Ростов н/Д: 2010. № 1 (30). – 0,4 п.л.

2. Гончарук, А.С. Качественный сервис и основные направления его совершенствования на рынке розничных банковских услуг [Текст]/ А.С. Гончарук // Вестник

Ростовского государственного экономического университета. – Ростов н/Д. 2011. – № 1 (33). – 0,9 п.л.

3. Гончарук, А.С. Особенности управления услугами коммерческих банков в современных условиях [Текст]/ А.С. Гончарук //Вестник Поволжского государственного университета сервиса. – Тольятти. 2011. № 2 (16). – 0,9 п.л.

4. Гончарук, А.С. Структура услуг и ее совершенствование в условиях трансформации рыночной экономики [Текст]/ А.С. Гончарук //Вестник Поволжского государственного университета сервиса. – Тольятти. 2011. № 3 (17). – 0,85 п.л.

5. Гончарук, А.С. Тенденции и факторы развития регионального рынка розничных банковских услуг// Управление экономическими системами: электронный научный журнал. URL: <http://uecs.mcsnp.ru>. 2011. № 11(35). – 0,5 п.л.

Публикации в других научных изданиях

6. Гончарук, А.С. Рынок розничных банковских услуг и его влияние на стабилизацию финансового состояния экономики [Текст]/ А.С. Гончарук, Н.И. Голик //Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография// А.М. Акчурина, С.В. Бирюкова, О.Ю. Георгиева [и др.]; под общ. ред. проф. О.И. Кирикова. Книга-20. Воронеж: ВГПУ. 2009. – 1,13 п.л. (из них авт. – 0,55 п.л.).

7. Гончарук, А.С. Специфика рынка розничных банковских услуг в условиях инновационного производства [Текст]/ А.С. Гончарук // Инновационное производство и механизм его развития: монография// Н.И. Голик [и др.]; под общ. ред. Н.Д. Елецкого. Шахты: ГОУ ВПО ЮРГУЭС. 2009. Гл. 11. – 1,1 п.л.

8. Гончарук, А.С. Инвестиционно-инновационная деятельность в банковском бизнесе [Текст]/ А.С. Гончарук //Сб. материалов межвузовской научно-практической конференции. Шахты: ЮРГУЭС. 2008. – 0,3 п.л.

9. Гончарук, А.С. Сегментация как фактор стимулирования продаж розничных банковских продуктов [Текст]/ А.С. Гончарук //Сб. научных трудов экономического факультета «Совершенствование системы управления сферой услуг в современных условиях». Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС». 2009. – 0,2 п.л.

10. Гончарук, А.С. Рынок розничных банковских продуктов в современных условиях [Текст]/ А.С. Гончарук //Сб. научных трудов «Совершенствование системы управления сферой услуг в современных условиях». Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС». 2009. – 0,5 п.л.

11. Гончарук, А.С. Способы повышения эффективности продаж розничных продуктов в банке [Текст]/ А.С. Гончарук //Тенденции развития финансово-кредитного механизма в Российской Федерации: Сб. научных трудов. Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС». 2010. – 0,4 п.л.

12. Гончарук, А.С. Развитие розничных банковских услуг в условиях финансовой нестабильности [Текст]/ А.С. Гончарук //Сборник по материалам международной научно-практической конференции «Социально-политические аспекты реформирования экономической системы современного общества». Саратов: Наука. 2009. – 0,3 п.л.

13. Гончарук, А.С. Розничные банковские услуги как предмет институционального анализа [Текст]/Гончарук, А.С.//Актуальные социально-экономические и правовые аспекты реформирования современного государства и общества: матер. Международн. заочн. науч.-практ. конф. 2011. Ессентуки. – 0,4 п.л.

